

# 《完美意志 极致服务》课程纲要

## 【课程背景】

服务的概念“满足或超越客户的需求”，可是在日常服务的过程中我们会经常看到以下情况：

- 有想法说不明白
- 团队边界不清，自己为业务合作权限画地为牢
- 心情 EMO，做事跟着感觉走
- 不能接受变化，不能接受冲突
- 没有归属感，没有安全感
- 工作效能不高，职场定位漂移

由于实体店已经进入体验经济时代，而且线下消费已经成为周边经济，所以门店的服务氛围和门店的整体环境已经成为业界竞争、线下和线上销售对比的杀手锏，以上状况足以让一家门店经营受到影响，尤其在自媒体时代，舆论影响已经成为不容喘息的一种势能，所以，加强员工的情绪管理，加强员工的意志力，加强员工的服务意识和客情维护的能力，是线下门店不断加强客情维护的解决方案。

本课程从情绪管理出发，通过心理学测试，让学员了解自己的性格特点的同时，能够学会和不同的客户进行沟通，做到对客户维护，课程设定现场情景，对客户重新定义，对优质服务进行剖析，落地到优秀员工的意志力，使用老师独创的服务提升 SMC 模型，让员工了解优质服务的奥秘，掌握控制情绪的方法，形成优良的职场意志，对职场和职业生涯进行定位，从而实现自我赋能，达

到意志不断完美，服务持续改进，创造完美团队。

### 【课程收益】

1. 了解情绪，掌握情绪、提升控制情绪能力
2. 认知冲突，改善对冲突的知，提升耐压能力
3. 了解优秀职场人的五种心态
4. 认知自我，了解性格分类，掌握和不同性格的沟通方式
5. 提升沟通技能，掌握优质服务的沟通方式
6. 掌握服务概念，认知优质服务层级

### 【课程时长】

2天，6小时/天

### 【课程对象】

各层级员工

### 【课程形式】

讲授+互动+视频+案例分析

### 【课程需求】

1.培训场地：

投影、白板、白板笔、话筒、音响

2.培训辅料

白板纸、美纹纸胶带、备忘贴、白板笔(红、黑、蓝)、A4纸

### 【课程大纲】

**破冰：讲师介绍、团队共创，课间纪律公布，主题索引 (20分钟)**

#### **1. 完美团队和多彩个人**

## **1.1 团队和团队精神（40 分钟）**

1.1.1 团队和团队协作

1.1.2 团队组成要素

1.1.3 团队的发展历程和团队类型

1.1.4 工作群体和团队的区别

1.1.5 团队中的 8 种角色

1.1.6 团队需要什么样的人

1.1.7 高效团队的特征

1.1.8 团队对企业及个人的益处

## **1.2 了解性格，加强团队凝聚力（60 分钟）**

### **性格测试：DISC 性格测试**

1.2.1 关于性格测试和 DISC 性格由来

1.2.2 DISC 性格系统解析

1.2.3 D 型性格特征及应用

1.2.4 I 型性格特征及应用

### **课间休息：10 分钟**

1.2.5 S 型性格特征及应用

1.2.6 C 型性格特征及应用

1.3 没有完美的个人，只有完美的团队

## **2. 卓越职场的 5 种心态（60 分钟）**

### **2.1 心态掌握在我们自己手中**

2.1.1 费斯汀格法则及应用

### 2.1.2 为什么需要积极心态

**培训互动：积极心态激励体验**

**体验感悟论坛：深化积极心态的作用**

### 2.1.3 怎样才能具备积极心态

### 2.2 关于空杯心态

### 2.3 为什么要感恩

### 2.4 关于宽容我们应该怎么做

### 2.5 人人需要老板心态

## 下午课程内容

复盘：10 分钟

## **3. 掌控情绪（80 分钟）**

### **3.1 理解情绪**

《情绪类型测试》

#### 3.1.2 关于情绪常见误区解析

《知识实验》：识别不同情绪

#### 3.1.3 情绪影响力应用

#### 3.1.4 常用调节情绪方式

### **3.2 认知冲突**

#### 3.2.1 情景互动：思维群体雕塑

**互动论坛：思维感悟**

#### 3.2.2 心理需求决策路径模型

#### 3.2.3 沟通基础模型

3.2.4 影响沟通的要素

3.2.5 沟通障碍四象限模型

**知识实验：认知图形实验**

3.2.5.1 避免冲突沟通 ABC 模型

3.2.5.2 解决疑问的 WWH 格式化模型

3.2.5.3 观点陈述结构：PREP

**课间休息：10 分钟**

3.3 情商与共情

3.3.1 情商与智商

3.3.2 情商指数测试

3.3.3 急速共情的四个阶段

3.3.4 如何提升共情能力

## **4. 优质服务的奥秘**

**4.1 视频播放《我是谁》**

视频研讨：我是谁

**4.2 弗洛伊德需求冰山理论**

**4.3 关于服务**

4.3.1 服务的本质和价值

4.3.2 正确的服务理念 SMC

4.3.3 服务的层次

**4.4 优质服务的奥秘**

情景再现：体验服务 AB 面

#### 4.4.1 客户满意度决定因素

#### 4.4.2 优质服务的奥秘

- ◇ S:微笑
- ◇ M : 态度
- ◇ I : 兴趣
- ◇ L : 倾听（认知倾听，学会倾听）
- ◇ E 热忱

#### 4.5 为优质服务加分的“十字秘诀”

### 5. 全天复盘，结业仪式

**备注：覆盖培训要求需 2 天时间，本次大纲调整后时间按照一天（6 小时）排序，授课时会根据学员的接受和反应情况对进度进行调整。**